

**PRESENTASI DIRIWANITA SEBAGAI SATUAN PENGAMANDIPUSAT  
PERBELANJAAN MAL SKA PEKANBARU**

**By : Tegar Wahyuda**  
**Email : [tegar.ilkom11@gmail.com](mailto:tegar.ilkom11@gmail.com)**  
**Counsellor: Nova Yohana, S.Sos, M.I.Kom**

Jurusan Ilmu Komunikasi – Konsentrasi Manajemen Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Riau, Pekanbaru  
Kampus Bina Widya Jl. HR. Soebrantas Km. 12.5 Simpang Baru Pekanbaru 28293  
Telp/Fax. 0761-63272

*The phenomenon of women run masculine professions can currently be found, one of them being a security unit. As a security guard are also required to run their nature as a wife and a housewife. This study aims to determine the front stage and back stage woman security at Mal SKA Pekanbaru.*

*This study uses qualitative research with phenomenological approach. Subject of the study consisted of three security guards at the Mall SKA Pekanbaru women who have been chosen by purposive technique. The study used data collection techniques of observation, interviews, and research documentation. To achieve the validity of the data in this study, researchers used the extension of participation and triangulation.*

*The results showed, first activity of the front stage (front stage) Mal SKA female guards are guarding the entrance activity Mall SKA, controlling basement, mobile floor, checking the criminal and maintaining office entrance. Manner that want to be perceived is the figure of the security firm, sprightly but still put forward the friendly attitude with a smile often to visitors with appearance of their attributes, hijab, cufflinks, uniform PDH (uniforms daily) complete with shoes PDH, PDL uniforms (uniforms outside) as well as makeup. Another attribute that female security guard coupling, rope chair complete with whistle, emblem, holograms in uniform, smile pin solution, haloan tango, mirrors, and metal detector. Second, the back stage female guards Mal SKA is activity to be a housewife and activities in the home environment. Manner which is perceived motherly attitude. But some attitude during the work sometimes helped too carried away though at the time I was at home such as assertiveness, discipline and lots of talk. This activity is also supported by the appearance of their attributes that negligee garments, clothing pregnant women, the hijab (when out of the house) as well as shirts and pants outfit.*

**Keywords : Self Presentation, female guards, back stage, front stage**

## PENDAHULUAN

Penelitian ini berawal dari pengalaman peneliti berada di suatu pusat perbelanjaan di Kota Pekanbaru, tepatnya di Mal SKA. Saat itu peneliti melihat sosok wanita yang berpakaian layaknya seorang satpam. Pada saat melihat hal tersebut peneliti mulai berfikir ternyata saat ini seorang satpam bukan hanya digeluti oleh kaum pria saja, namun sudah digeluti oleh kaum wanita.

Peneliti semakin tertarik melihat sosok wanita yang berprofesi sebagai seorang satpam. Peneliti terus memperhatikan mulai dari caranya berpakaian, berbicara maupun caranya berjalan. Sikapnya terlihat tegas namun tetap tidak meninggalkan raut wajah yang ramah. Atributnya juga begitu menonjol dengan sepatu khasnya berwarna hitam, seragam berwarna putih serta memegang *metal detector*. Uniknya adalah satpam wanita ini tetap menggunakan *make up* di wajahnya sehingga terlihat lebih menarik. Terkadang ia terlihat berkomunikasi dengan beberapa pengunjung pusat perbelanjaan tersebut.

Tidak hanya di pusat perbelanjaan saja, ternyata peneliti juga mendapati seorang satpam wanita yang bekerja di suatu rumah sakit swasta di Kota Pekanbaru. Sama halnya dengan satpam wanita yang peneliti temukan di pusat perbelanjaan masa itu, sosok yang peneliti perhatikan juga berpakaian lengkap dengan seragam satpamnya serta atribut lainnya. Kali ini ia terlihat mengatur kendaraan yang keluar masuk parkir di rumah sakit tersebut.

Satuan pengaman (Satpam) adalah satuan kelompok petugas yang dibentuk oleh instansi/proyek/badan usaha untuk melaksanakan pengamanan fisik dalam rangka penyelenggaraan keamanan swakarsa di lingkungan/kawasan kerjanya. Dalam hal ini kebanyakan profesi seorang satpam pada umumnya didominasi oleh seorang pria dimana profesi ini identik dengan sisi keamanan. (Gutama: 2013: 2)

Peneliti terus melakukan suatu pra observasi mengenai fenomena ini. Peneliti mulai bercerita dengan teman-teman yang mengetahui tentang keberadaan seorang satpam wanita. Berdasarkan informasi yang peneliti dapatkan ternyata seorang satpam wanita banyak ditemukan di tempat-tempat institusi lainnya mulai dari pusat perbelanjaan, rumah sakit, institusi pendidikan maupun

perbankan. Hal ini tentunya menimbulkan suatu pertanyaan besar bagi diri peneliti mengapa banyak wanita yang mau berprofesi sebagai seorang satpam.

Demi mendapatkan informasi yang lebih kongkret lagi, peneliti terus mencari informasi mengenai satpam wanita di Mal SKA Pekanbaru. Peneliti berkesempatan bertemu dengan salah satu *officer* HRD Mal SKA Pekanbaru, Ronaldo. Ia membenarkan bahwa memang di mal tersebut mempekerjakan wanita yang berprofesi sebagai satpam.

Ronaldo juga menambahkan walaupun mereka sebagai seorang wanita namun mereka juga turun dalam menangani beberapa kasus yang terjadi di mal seperti pencurian. Menurutnya kebanyakan kasus yang terjadi di mal ini lebih didominasi oleh wanita, khususnya ibu-ibu. Maka tepatlah mempekerjakan seorang satpam wanita agar lebih cepat menangani kasusnya.

Ronaldo menjelaskan, dengan adanya satpam wanita pihaknya juga menjaga nilai etika dan kesopanan. Misalnya pada saat pemeriksaan tubuh pelaku yang mayoritasnya adalah kaum ibu-ibu, maka para satpam wanita inilah yang akan melaksanakan pemeriksaan sesuai dengan standar yang ada

Berbekal berbagai pertanyaan yang ada dalam diri peneliti, akhirnya peneliti memberanikan diri untuk berbincang-bincang dengan salah satu satpam wanita di Mal SKA Pekanbaru. Saat itu peneliti mengaku sebagai seorang pengunjung yang bertanya-tanya tentang letak salah satu toko yang ada di dalam mal tersebut.

Pada akhirnya peneliti membangun akses dan mengetahui satpam tersebut bernama Yuningsih. Ningsih sapaan akrabnya mengaku telah bekerja sebagai seorang satpam selama enam tahun. Ningsih sudah berumah tangga dan memiliki anak, namun itu semua tidak menghalanginya dalam berkarir sebagai seorang satpam.

Ningsih bercerita ia mulai bekerja pada pagi hari tepatnya pada pukul 08:00 pagi dan pulang jam 16:00 sore. Hal itu ia lakukan apabila mendapatkan *shift* pagi. Namun apabila ia kebagian *shift* sore, maka ia akan datang pukul 16:00 sore dan pulang pada pukul 23:00 malam.

Ia juga sempat bercerita walaupun ia bekerja sebagai seorang satpam, namun ia tidak boleh melupakan tugasnya sebagai

seorang istri. Pada saat berada di rumah ia harus memposisikan diri sebagai seorang istri yakni melayani suami dan anak. Sementara pada saat bekerja, ia harus memposisikan diri sebagai seorang satpam yang berjiwa tegas dan melindungi. Ningsih juga mengaku terkadang profesi yang ia geluti saat ini sedikit terbawabawa saat berada di dalam lingkungan tempat tinggalnya.

Tidak berhenti disitu saja terus menggali informasi mengenai wanita yang berprofesi sebagai seorang satuan pengaman. Salah satunya di rumah sakit swasta di Kota Pekanbaru. Hasilnya sesuai dengan dugaan peneliti, dimana pada saat peneliti melakukan observasi beberapa wanita terlihat berpakaian layaknya seorang satpam yang terlihat berlalu lalang di rumah sakit dalam menjaga keamanan.

Perbedaan yang paling identik yang peneliti temukan pada masa pra observasi ini adalah seluruh satpam wanita di Mal SKA Pekanbaru ini menggunakan *hijab* dan tetap memakai *make up*, sehingga mereka kelihatan lebih *fresh* dan enak dipandang mata. Selain itu mereka juga menggunakan manset untuk menutupi lengannya agar auratnya lebih tertutup.

Sedangkan satpam wanita yang peneliti temukan di salah satu RS swasta di Pekanbaru terlihat kurang begitu menarik. Mereka terlihat hanya menggunakan *make up* seadanya bahkan ada juga yang tidak menggunakan *make up* sama sekali. Selain itu mereka juga tidak menggunakan *hijab* dengan alasan utama yaitu agama yang dianutnya.

Mengenai fenomena ini ternyata tidak hanya ditemukan di kota Pekanbaru saja. Peneliti membaca beberapa artikel yang membahas tentang satpam wanita. Dalam suatu website disebutkan bahwa Imas Rosmawati sebagai seorang satpam di suatu perusahaan mengaku sangat menyukai dan menikmati profesinya saat ini. Imas mengaku dirinya dapat menerima konsekuensi bahwa walaupun ia seorang wanita, ia tetap diperlakukan sama dengan pria sehingga juga kebagian *shift* malam. (sumber dari diakses <http://news.okezone.com/> tanggal 10 Februari 2016 pukul 20:00 WIB )

Dalam artikel lain juga membahas seorang satpam wanita yang bertugas di suatu tempat perbelanjaan di Kota Bandung. Okt Mulya Permatasari mengaku tidak pernah berfikir untuk menjadi satuan pengaman. Ibu

satu anak ini memantapkan diri menjadi seorang satpam sejak beberapa tahun yang lalu.

Ia menambahkan dirinya tidak pernah terpikir untuk menjadi Satpam, tapi karena pernah melihat dan menangkap pelaku pencurian di tempat kerja, ia kemudian memutuskan untuk mengikuti pendidikan. Ia juga bercerita keluarganya selalu mendukung karirnya saat ini. (sumber dari <http://news.okezone.com/> diakses tanggal 10 Februari 2016 pukul 20:00 WIB )

Dalam Norma,Standart,ProsedurdanKriteria Satpam disebutkan bahwa satuan pengaman(Satpam) adalah satuan kelompokpetugasyangdibentukoleh instansi/proyek/badanusaha untukmelaksanakanpengamanfisikdalamrangka penyelenggaraan keamanan swakarsadi lingkungan/kawasan kerjanya. Dalam hal ini kebanyakan profesi seorang satpam pada umumnya didominasi oleh seorang pria dimana profesi ini identik dengan sisi keamanan. (Gutama: 2013: 2)

Seorang satpam memiliki tugas pokok untuk menyelenggarakan keamanan dan ketertiban di lingkungan/kawasan kerja khususnya pengamanan fisik (*physical Security*). Selain itu satpam juga memiliki suatu fungsi untuk melindungi dan mengamankan lingkungan/kawasan kerjanya dari setiap gangguan keamanan dan ketertiban serta pelanggaran hukum. Satpam juga dituntut untuk memiliki peran sebagai unsur pembantupimpinaninstansi/Proyek/BadanUsah atempatdiabertugasdibidang keamanan dan ketertibanlingkungan / kawasan kerja dan juga unsur pembantu POLRI dalam pembinaan keamanan dan ketertiban serta ma dibidang penegakan hukum dan Securitydalam lingkungan kawasan kerjanya. (Gutama: 2013: 2).

Peneliti semakin tertarik dengan wanita yang berprofesi sebagai seorang satpam. Beberapa yang peneliti temukan satpam wanita terlihat telah berumah tangga. Sosok keibuannya tergambar jelas di raut mukanya. Sebagai seorang wanita tentunya mereka memiliki alasan tersendiri mengapa mereka mau bekerja sebagai seorang satpam.

Seorang wanita yang berprofesi sebagai satpam wanita tentunya memiliki konsep presentasi diri yang berbeda. Pada saat sebagai seorang satpam wanita tentunya

seorang satpam wanita akan menggunakan atribut lengkapnya mulai dari seragam hingga peralatan kerja yang akan dipakainya. Disisi lain, dirinya sebagai seorang wanita tentunya akan terlihat dalam konsep panggung belakangnya. Apakah mereka berperan sebagai seorang istri atau wanita biasa seperti pada umumnya. Hal ini tentunya merupakan suatu keadaan yang memiliki perbedaan yang sangat jauh. Sebagai seorang satpam mereka dituntut untuk tegas dalam menangani kasus yang terjadi, sedangkan di rumah mereka harus dapat berperan sebagai seorang istri yang baik bagi suami dan anak-anaknya.

Hal ini sesuai dengan teori dramaturgi yang dicetuskan oleh Erving Goffman. Menurut Goffman manusia sebagai aktor yang berusaha untuk menggabungkan keinginan dalam "Pertunjukan Teater" yang dibuat sendiri olehnya. Goffman melihat banyak kesamaan antara pementasan teater dengan berbagai jenis peran yang kita mainkan dalam interaksi dan tindakan sehari-hari. Kehidupan sebenarnya adalah laksa panggung sandiwara, dan di sana kita pamerkan serta kita sajikan kehidupan kita, dan memang itulah waktu yang kita miliki.

Seperti aktor panggung, aktor sosial mempresentasikan diri, membawakan peran, mengasumsikan karakter, dan bermain melalui adegan-adegan ketika terlibat dalam interaksi dengan orang lain. Bagi Goffman, pokok bahasan dramaturgi adalah penciptaan, pemeliharaan, dan memusnahkan pemahaman umum realitas oleh orang-orang yang bekerja secara individual dan kolektif untuk menyajikan gambaran yang satu dan sama dalam realitas. *Goffman's concept of Dramaturgy is that he does not seek to understand the underlying motivation for what the individual is doing. Many people would argue that they do not feel they should be defined by different roles, and that they are still their true selves when playing these roles* (Kivisto and Pittman, 2009: 285).

Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan, peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang presentasi diri satpam wanita di Mal SKA Pekanbaru. Peneliti juga akan menguak lebih jauh dan lebih dalam mengenai kehidupan *frontstage* dan *backstage* seorang satpam wanita. Adapun penelitian ini peneliti beri judul "*Presentasi Diri Wanita sebagai Satuan Pengaman di Pusat Perbelanjaan Mal SKA Pekanbaru*".

## TINJAUAN PUSTAKA

### Teori Interaksi Simbolik

George Herbert Mead, yang dikenal sebagai pencetus awal Teori Interaksional Simbolik, sangat mengagumi kemampuan manusia untuk menggunakan simbol; dia menyatakan bahwa orang bertindak berdasarkan makna simbol yang muncul di dalam sebuah situasi tertentu. Interaksi Simbolik (*Symbolic Interaction Theory*) menekankan pada hubungan antara simbol dan interaksi. Mead memainkan suatu peran yang penting dalam membangun perspektif dari Mazhab Chicago, yang difokuskan pada pendekatan terhadap teori sosial yang menekankan pentingnya komunikasi bagi kehidupan dan interaksi sosial (West & Turner, 2008:95)

Teori interaksi simbolik adalah hubungan antara simbol dan interaksi. Mead adalah pemikir yang sangat penting dalam sejarah interaksionisme simbolik. Menurut Mead, orang bertindak berdasarkan makna simbolik yang muncul dalam sebuah situasi tertentu. Sedangkan simbol adalah representasi dari sebuah fenomena, dimana simbol sebelumnya sudah disepakati bersama dalam sebuah kelompok dan digunakan untuk mencapai sebuah kesamaan makna bersama (West & Turner, 2009:104)

Mead menjelaskan tiga konsep dasar teori interaksi simbolik, yaitu :

#### a. Pikiran (*Mind*)

Pikiran yaitu kemampuan untuk menggunakan simbol yang mempunyai makna sosial yang sama, dimana setiap manusia harus mengembangkan pemikiran dan perasaan yang dimiliki bersama melalui interaksi dengan orang lain. Interaksi tersebut diekspresikan menggunakan Bahasa yang disebut simbol signifikan atau simbol-simbol yang memunculkan makna yang sama bagi banyak orang (West dan Turner, 2009:105).

#### b. Diri (*Self*)

Mead mendefinisikan diri (*self*) sebagai kemampuan untuk merefleksikan diri kita sendiri dari perspektif orang lain. Dimana, diri berkembang dari sebuah jenis pengambilan peran yang khusus, maksudnya membayangkan kita dilihat oleh orang lain atau disebut sebagai cermin diri (*looking glass self*). Konsep ini

merupakan hasil pemikiran dari Charles Horton Cooley (West & Turner, 2009:106)

Cermin diri mengimplisikan kekuasaan yang dimiliki oleh label terhadap konsep diri dan perilaku, yang dinamakan sebagai efek Pygmatism (*pygmatism Effect*), merujuk pada harapan-harapan orang lain yang mengatur tindakan seseorang. Menurut Mead, melalui Bahasa orang mempunyai kemampuan untuk menjadi subjek dan objek bagi dirinya sendiri. Sebagai subjek ("I" atau "Aku") kita bertindak, bersifat sopan, implusive, serta kreatif, dan sebagai objek ("Me" atau "Daku"), kita mengamati diri kita sendiri bertindak, bersifat reflektif dan lebih peka secara sosial (West & Turner, 2009:107)

c. Masyarakat (*Society*)

Mead berargumen bahwa interaksi mengambil tempat didalam sebuah struktur yang dinamis, budaya, masyarakat dan sebagainya. Individu-individu lahir kedalam konteks sosial yang sudah ada. Mead mendefinisikan masyarakat sebagai sebuah hubungan sosial yang diciptakan manusia. Individu-individu yang terlibat di dalam masyarakat melalui perilaku yang mereka pilih secara aktif dan sukarela. Sehingga, masyarakat menggambarkan keterhubungan beberapa perangkat perilaku yang terus disesuaikan dengan individu. Masyarakat terdiri atas individu-individu yang mempengaruhi pikiran dan diri, yaitu orang lain secara khusus atau orang-orang yang dianggap penting, yaitu individu-individu yang penting bagi kita, seperti orang tua, teman, serta kolega dan orang lain secara umum, merujuk pada cara pandang dari sebuah kelompok sosial atau budaya sebagai suatu keseluruhan (West & Turner, 2009:107)

### **Teori Dramaturgi**

Konsep teori Dramaturgi dalam buku *The Presentation of Self in Everyday Life* oleh Erving Goffman disebutkan bahwa: "*The individual will have to act so that he intentionally or unintentionally expresses himself and the others will in turn have to be impressed in some way by him*" (Goffman, 1959:111). Jadi, masing-masing individu selalu bertindak secara sengaja atau tidak sengaja mengekspresikan dirinya dan orang lain akan terkesan dengan cara ataupun ekspresi tiap-tiap individu tersebut.

Kajian Dramaturgi dipopulerkan oleh Erving Goffman, salah seorang Sosiolog yang paling berpengaruh pada abad 20. Istilah ini ia tuangkan bukunya yang berjudul *The Presentation of Self in Everyday Life* yang diterbitkan pada tahun 1959, Goffman memperkenalkan konsep dramaturgi yang bersifat penampilan teateris. Menurut pemikiran Goffman, manusia sebagai aktor yang berusaha untuk menggabungkan keinginan dalam "Pertunjukan Teater" yang dibuat sendiri olehnya. Goffman melihat banyak kesamaan antara pementasan teater dengan berbagai jenis peran yang kita mainkan dalam interaksi dan tindakan sehari-hari. Kehidupan sebenarnya adalah laksa panggung sandiwara, dan di sana kita pamerkan serta kita sajikan kehidupan kita, dan memang itulah waktu yang kita miliki.

Seperti aktor panggung, aktor sosial mempresentasikan diri, membawakan peran, mengasumsikan karakter, dan bermain melalui adegan-adegan ketika terlibat dalam interaksi dengan orang lain. Bagi Goffman, pokok bahasan dramaturgi adalah penciptaan, pemeliharaan, dan memusnahkan pemahaman umum realitas oleh orang-orang yang bekerja secara individual dan kolektif untuk menyajikan gambaran yang satu dan sama dalam realitas. *Goffman's concept of Dramaturgy is that he does not seek to understand the underlying motivation for what the individual is doing. Many people would argue that they do not feel they should be defined by different roles, and that they are still their true selves when playing these roles* (Kivisto and Pittman, 2009, 285).

Menurut konsep dramaturgi, manusia akan mengembangkan perilaku-perilaku yang mendukung perannya tersebut. Selayaknya pertunjukan drama, seorang aktor drama kehidupan juga harus mempersiapkan kelengkapan pertunjukan. Kelengkapan ini antara lain memperhitungkan *setting*, penggunaan kata verbal (dialog) dan tindakan nonverbal lainnya. Melalui istilah "Pertunjukan Teater", teori Goffman (dalam Mulyana, 2008 : 38) membagi dua wilayah kehidupan sosial yaitu :

- a. *Front Region* (wilayah depan), adalah tempat atau peristiwa sosial yang memungkinkan individu menampilkan peran formal atau berperan layaknya



seorang aktor. Wilayah ini juga disebut *front stage* (panggung depan) yang ditonton oleh khalayak. Panggung depan mencakup, setting, *personal front* (penampilan diri), *expressive equipment* (peralatan untuk mengekspresikan diri), kemudian terbagi lagi menjadi *appearance* (penampilan) dan *manner* (gaya).

- b. *Back Region* (wilayah belakang), adalah tempat untuk individu-individu mempersiapkan perannya di wilayah depan, biasa juga disebut *back stage* (panggung belakang) atau kamar rias untuk mempersiapkan diri atau berlatih untuk memainkan perannya di panggung depan. Di tempat ini dilakukan semua kegiatan yang tersembunyi untuk melengkapi keberhasilan akting atau penampilan diri yang ada pada panggung depan.

Lebih lanjut Mulyana mengemukakan bahwa Goffman membagi wilayah panggung depan ini ke dalam dua kategori, yaitu *front pribadi* (*personal front*) dan setting, yaitu situasi fisik atau penampilan yang dapat terlihat dan harus ada ketika individu harus melakukan petunjukkan. “Personal front ini mencakup juga bahasa verbal dan bahasa tubuh sang aktor”(Mulyana, 2008: 115).

### **Presentasi Diri**

Setiap orang memiliki langkah-langkah khusus dalam mempresentasikan dirinya kepada orang lain. Presentasi diri atau sering juga disebut manajemen impresi (*impression management*) merupakan sebuah tindakan menampilkan diri yang dilakukan oleh setiap individu untuk mencapai sebuah citra diri yang diharapkan. Presentasi diri yang dilakukan ini bisa dilakukan oleh individu atau bisa juga dilakukan oleh kelompok individu/organisasi (Boyer dkk, 2006:4)

“Diri” dari George Hebert Mead diinterpretasikan dan dikembangkan oleh Goffman dalam bukunya yang paling berpengaruh, *The Presentation of Self in Everyday Life* (1959). Buku ini dianggap karya terpenting tentang diri dalam interaksional simbolik. Bagi Goffman, individu tidak sekedar mengambil peran orang lain, melainkan bergantung pada orang lain untuk melengkapi citra diri tersebut. Diri dari Goffman bersifat temporer dalam arti bahwa diri tersebut jangka-pendek, bermain peran, karena selalu dituntut oleh peran-peran sosial yang berlainan yang interaksinya dengan masyarakat berlangsung dalam episode-episode pendek. Orang lain dalam interaksi itulah yang turut mengisi dan terkadang membentuk gambaran-diri melalui perlakuan mereka terhadap individu (Mulyana, 2004:109)

Goffman mengatakan, diri adalah “suatu hasil kerjasama” (*collaborative manufacture*) yang harus diproduksi baru dalam setiap peristiwa interaksi sosial. Dramaturgi meperlakukan self sebagai produk yang ditentukan oleh situasi sosial, paling tidak ini mirip dengan apa yang disebut skenario yang telah dipersiapkan oleh sutradara bagi pemainnya diatas panggungnya sendiri. Karena menurut Goffman (1959): “Selama pertunjukan berlangsung tugas utama aktor ini adalah mengendalikan kesan yang disajikan selama pertunjukan. Perbedaan pendapat di antara para anggota tim tidak hanya melumpuhkan kesatuan bertindak akan tetapi juga membuat kikuk realitas yang mereka wakili” (Mulyana,2004:110)

Kesetiaan, disiplin dan kewaspadaan merupakan tiga atribut esensial untuk sukses suatu tim. ‘Kesetiaan dramaturgi’ berarti kewajiban moral untuk mendukung pelaksanaan peran. ‘Disiplin Dramaturgi’ berarti menggunakan metode yang tepat untuk menyajikan pertunjukan sesuai dengan skenarionya (Mulyana, 2007:41)

Presentasi diri yakni upaya menciptakan kesan khusus pada orang lain yang menjadi mitra interaksi seseorang. Biasanya kesan yang diharapkan berupa kesan positif. Misalnya terkesan cerdas, terkesan memiliki wawasan luas, terkesan mampu, terkesan menarik, terkesan baik hati, terkesan murah hati, dan sebagainya.

Kita sudah mengetahui orang lain menilai kita berdasarkan petunjuk-petunjuk yang kita berikan; dan penilaian itu mereka

memperlakukan kita. Bila mereka menilai kita berstatus rendah, kita tidak mendapatkan pelayanan istimewa. Bila kita anggap bodoh, mereka akan mengatur kita. Untuk itu, kita secara sengaja menampilkan diri kita (*self presentation*) seperti yang kita kehendaki.

### Teori Identitas Diri

Teori identitas merupakan perpaduan anatara teori peran dan konsep diri (interaksi simbolik) teori ini memusatkan perhatian pada hubungan saling mempengaruhi antara individu dengan skruktur sosial yang lebih besar yakni masyarakat. Identitas sendiri menurut Shelton Stryker adalah setiap peran yang dimiliki individu dimana peran tersebut ditampilkan berbeda antara individu yang satu dengan individu lainnya. Perilaku dipengaruhi oleh harapan peran dan identitas kita, begitu juga perilaku pihak yang berinteraksi dengan kita. Intinya, individu adalah pihak yang aktif menciptakan perilakunya dan membangun harapan-harapan sosial. (<http://konsultasikehidupan.wordpress.com> diakses 20 Februari 2016)

Michael Hecht menjelaskan identitas merupakan penghubung utama antara individu dan masyarakat serta komunikasi merupakan mata rantai yang memperbolehkan hubungan ini terjadi. Hecht juga memperkenalkan beberapa dimensi di dalam identitas, yakni perasaan (dimesi afektif), pemikiran (dimensi kognitif), tindakan (dimensi perilaku), dan transeden (spiritual) (Littlejohn, 2009:130). Sehingga jelaslah bawa komunikasi merupakan alat dalam membentuk identitas seseorang yang terjadi melalui interaksi sosial antar individu. Identitas merupakan makna yang dipelajari dan didapatkan dari proses interaksi.

Identitas terbagi menjadi dua dimensi, yakni *Subjective Dimension* merupakan perasaan yang datang dari diri pribadi, kedua adalah *Ascribed Dimension* adalah apa yang orang lain katakan tentang anda. Kedua dimensi tersebut berinteraksi dalam empat rangkaian yaitu :

- a. *Personal Layer*. Rasa akan keberadaan diri dalam situasi sosial
- b. *Enactment layer*. Pengetahuan orang lain tentang diri anda berdasarkan pada apa yang individu lakukan, apa yang individu miliki dan

bagaimana individu bertindak

- c. *Relational*. Siapa diri sendiri berkaitan dengan keberadaan individu lain
- d. *Communal*. Individu yang diikat pada kelompok atau budaya yang lebih besar (Littlejohn, 2009:131)

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang secara *holistik* bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian, baik itu perilakunya, persepsi, motivasi maupun tindakannya, dan secara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2005:6). Pendekatan ini diarahkan pada latar individu tersebut secara *holistic* (utuh atau menyeluruh). Jadi pendekatan ini bertujuan untuk mengungkapkan realitas yang ada sesuai dengan apa yang dialami oleh pelaku yang dalam hal ini merupakan satpam wanita di Mal SKA Pekanbaru.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman dan menggambarkan tentang relitas yang kompleks seperti yang telah di jelaskan di atas. Metode ini dipilih karna selain tidak menggunakan angka-angka statistik. Penulis dalam penelitian ini dapat menjelaskan mengenai Presentasi diri wanita sebagai satuan pengaman di pusat perbelanjaan Mal SKA Pekanbaru.

Penelitian ini dilaksanakan di Mal SKA Pekanbaru. Sedangkan penelitian ini dilakukan pada Juli sampai dengan September 2016.

Subjek dalam penelitian sebanyak tiga orang informan utama dan lima orang informan pendukung. Informan utama ini dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Pemilihan informan tersebut dengan pertimbangan bahwa merekalah yang saat ini paling mengetahui permasalahan yang diteliti dan juga mengalami permasalahan yang akan diteliti tersebut. Ditinjau dari segi lainnya, ketiga informan tersebut harus memenuhi syarat sebagai berikut :

- a. Satpam wanita yang bekerja di pusat perbelanjaan Mall SKA Pekanbaru
- b. Minimal telah bekerja selama dua tahun

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan tiga cara, yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil tatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai (Bungin, 2005:127). Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk mengamati atau mencatat suatu peristiwa dengan penyaksian langsung, dan biasanya peneliti dapat sebagai partisipan atau *observer* dalam menyaksikan atau mengamati suatu objek peristiwa yang sedang ditelitinya (Ruslan, 2006:221). Dokumentasi adalah sumber informasi yang didapat peneliti dalam bentuk dokumen dan *record*. Guba dan Lincoln mendefinisikan *record* sebagai setiap pernyataan tertulis yang disusun oleh seseorang atau lembaga untuk keperluan pengujian suatu peristiwa atau menyajikan akunting (Moleong, 2002:161).

Analisa data dengan kualitatif menggunakan model analisis data interaktif Miles dan Huberman, yaitu data dikumpulkan, kemudian dipilih dan dikelompokkan sesuai kepentingan, setelah itu data disajikan dan ditarik kesimpulan. Dan untuk pemeriksaan keabsahan data peneliti menggunakan teknik triangulasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian merupakan data yang penulis kumpulkan selama penelitian yang kemudian di reduksi berdasarkan pertanyaan penelitian, hasil penelitian memaparkan jawaban - jawaban informan serta data - data dari hasil penelitian yang berguna untuk nanti dianalisa secara akademis sesuai dengan kebutuhan penelitian.

### **Front stage satpam wanita Mal SKA Pekanbaru**

Seorang satpam wanita dalam panggung depannya adalah sebagai sosok yang mengayomi para pengunjung Mal SKA. Mereka dituntut untuk bisa menciptakan kenyamanan dan keamanan para pengunjung. *Gender* mereka sebagai seorang wanita buka berarti alasan mengapa mereka tidak bisa menciptakan keamanan yang pada umumnya diciptakan oleh kaum pria.

Perbedaan konsep gender secara sosial telah melahirkan perbedaan peran perempuan dan laki-laki dalam masyarakatnya. Secara umum adanya gender telah melahirkan perbedaan peran, tanggung jawab, fungsi dan bahkan ruang tempat dimana manusia beraktivitas. Sedemikian rupa yang berbeda antara gender ini melekat pada cara pandang kita, sehingga kita sering lupa seakan-akan hal itu merupakan sesuatu yang permanen dan abadi sebagai mana permanen dan abadi nyaciribio logis yang dimiliki oleh perempuan dan laki-laki. (Puspitawati, 2013:1-2)

Cara pandang manusia selalu menganggap dan mengelompokkan terhadap beberapa pekerjaan selalu identik dengan *gender*. Sementara belum tentu beberapa pekerjaan tersebut mewakili semua *gender*. Profesi satpam menjadi satu profesi yang dianggap sebagai profesi yang harus dilakoni oleh kaum pria saja. Cara pandang ini bersifat universal dan mendominasi pikiran khalayak banyak. Sementara itu, beberapa wanita merasa bahkan mampu untuk melakoni peran ini. Hal ini tentunya bukanlah sesuatu yang salah karena pekerjaan terkadang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti faktor ekonomi, *passion* maupun keinginan kehidupan yang baik di masa depan.

Menurut konsep dramaturgi, manusia akan mengembangkan perilaku-perilaku yang mendukung perannya tersebut. Selayaknya pertunjukan drama, seorang aktor drama kehidupan juga harus mempersiapkan kelengkapan pertunjukan. Kelengkapan ini antara lain memperhitungkan *setting*, penggunaan kata verbal (dialog) dan tindakan nonverbal lainnya. Melalui istilah "Pertunjukan Teater", teori Goffman (dalam Mulyana, 2008 : 38) membagi dua wilayah kehidupan sosial yaitu *Front Region* (wilayah depan) dan *Back Region* (wilayah belakang).

*Front Region* (wilayah depan), adalah tempat atau peristiwa sosial yang memungkinkan individu menampilkan peran formal atau berperan layaknya seorang aktor. Wilayah ini juga disebut *front stage* (panggung depan) yang ditonton oleh khalayak. Panggung depan mencakup, *setting*, *personal front* (penampilan diri), *expressive equipment* (peralatan untuk mengekspresikan diri), kemudian terbagi lagi menjadi *appearance* (penampilan) dan *manner* (gaya).



Panggung depan para satpam wanita Mal SKA dapat terlihat dalam berbagai aktivitasnya dalam bekerja. Aktivitas para satpam wanita Mal SKA yaitu aktivitas penjagaan pintu masuk Mal SKA, pengontrolan *basement* Mal SKA, aktivitas *mobile on the floor*, aktivitas pemeriksaan pelaku tindakan kriminal serta aktivitas penjagaan di pintu *office*.

*Manner* ( gaya ) yang ingin dibangun oleh satpam wanita adalah sosok satpam yang tegas, sigap namun juga tetap mengedepankan sikap ramah dengan sering memberikan senyuman kepada senyuman. Hal ini sesuai dengan pin yang mereka kenakan di seragam dinas yang mengedepankan motto *smile solution*.

Sedangkan mengenai *appearance* ( penampilan ) merupakan atribut-atribut yang mereka gunakan guna mendukung penampilan dalam memainkan peran sebagai seorang satuan pengaman. Bagi para satpam wanita, penampilan merupakan ciri khas mereka ketika berada di panggung depan. Adapun yang menjadi atribut penampilan mereka yaitu *hijab*, manset, seragam PDH ( pakaian dinas harian ) lengkap dengan sepatu PDH, seragam PDL ( pakaian dinas luar ) serta menggunakan *make up*. Atribut lain satpam wanita yaitu kopel, tali kur lengkap dengan peluitnya, emblem, hologram pada seragam, pin *smile solution*, haloan tango, *mirror*, serta *metal detector*.

#### **Back Stage satpam wanita Mal SKA Pekanbaru**

*Back Region* (wilayah belakang), adalah tempat untuk individu-individu mempersiapkan perannya di wilayah depan, biasa juga disebut *back stage* (panggung belakang) atau kamar rias untuk mempersiapkan diri atau berlatih untuk memainkan perannya di panggung depan. Di tempat ini dilakukan semua kegiatan yang tersembunyi untuk melengkapi keberhasilan akting atau penampilan diri yang ada pada panggung depan (Mulyana, 2008 : 38)

Panggung belakang para satpam wanita Mal SKA ini sama saja seperti kehidupan ibu rumah tangga pada umumnya yang biasa mengurus kebutuhan suami dan anak. Beberapa kegiatan rumah tangga yang wajib dilakukan juga mereka lakoni dalam menjalankan peran mereka sebagai seorang ibu rumah tangga. Kehidupan belakang mereka dapat terlihat dalam aktivitas sebagai ibu

rumah tangga, saat berada dalam lingkungan rumah serta didukung dengan penampilan mereka saat menjadi ibu rumah tangga.

*Manner* (sikap) yang mereka tonjolkan adalah sikap ibu rumah tangga pada umumnya yakni sikap keibuan. Namun beberapa sikap yang selama bekerja terkadang turut juga terbawa walaupun pada saat berada di rumah seperti sikap tegas, disiplin dan banyak bicara.

Sedangkan dari segi *appearance* (penampilan) mereka juga seperti ibu-ibu rumah tangga pada umumnya. Namun ketika sedang berada di rumah mereka tidak menggunakan *hijab*, kecuali pada saat akan keluar rumah. Kedua informan masih mengaku suka menggunakan jenis pakaian wanita seperti daster. Sedangkan seorang informan lagi tidak terlalu suka menggunakan pakaian wanita. hal ini dikarenakan karakter tomboi yang ada dalam diri walaupun sebelum menjadi seorang satpam wanita.

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Aktivitas panggung depan (*front stage*) satpam wanita Mal SKA adalah aktivitas penjagaan pintu masuk Mal SKA, pengontrolan *basement*, *mobile floor*, pemeriksaan pelaku kriminal serta penjagaan pintu masuk *office*. Pada panggung depan, gaya (*manner*) yang ingin dipersepsi ialah sosok satpam yang tegas, sigap namun juga tetap mengedepankan sikap ramah dengan sering memberikan senyuman kepada pengunjung dan didukung dengan penampilan (*appearance*) atribut mereka yaitu *hijab*, manset, seragam PDH ( pakaian dinas harian ) lengkap dengan sepatu PDH, seragam PDL ( pakaian dinas luar ) serta menggunakan *make up*. Atribut lain satpam wanita yaitu kopel, tali kur lengkap dengan peluitnya, emblem, hologram pada seragam, pin *smile solution*, haloan tango, *mirror*, serta *metal detector*.
2. panggung belakang (*back stage*) kegiatan yang dilakukan oleh para satpam wanita Mal SKA yaitu aktivitas menjadi ibu rumah tangga serta aktivitas di lingkungan rumah. pada panggung belakang gaya (*manner*) yang

dipersepsikan adalah sikap ibu rumah tangga pada umumnya yakni sikap keibuan. Namun beberapa sikap yang selama bekerja terkadang turut juga terbawa walaupun pada saat berada di rumah seperti sikap tegas, disiplin dan banyak bicara. Aktivitas ini juga didukung oleh penampilan (*appearance*) atribut mereka yaitu pakaian daster, pakaian ibu hamil, *hijab* (pada saat keluar rumah) serta pakaian kaos dan celana.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2009. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Kencana.
- Goffman, Erving. 1959. *The Presentation of Self in Everyday Life*. Garden City, N.Y.:Doubleday
- Gutama.2013. *Norma,Standart,ProsedurdanKriteria*. Direktorat Jenderal PAUDNI
- Kriyantono, Rachmat. 2010. Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta: Prenada Media Group.
- Kuswarno, Enkus. 2009. *Metodelogi Penelitian Komunikasi Fenomenologi: Konsepsi, Pedoman, Dan Contoh Penelitian Fenomena Pengemis Kota Bandung*. Bandung: Widya Padjadjaran.
- Littlejhon, Stephan W & Karen A. Foss. 2011. *Teori Komunikasi; Theories of Human Communication*, Jakarta : Salemba Humanika
- Lynn. Hand, Richard West. 2009. *Pengantar Teori Komunikasi*, Jakarta: Salemba Humanika
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2004. *Metedologi Penelitian Kulitatif : Paradigma baru dalam Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial lainnya cetakan keempat*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Prastowo, Andi. 2011.*Metodologi Penelitian Kualitatif : dalam perpektif Rancangan Penelitian*.Yogyakarta : Arruzz Media.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2009. *Psikologi Komunikasi. Edisi Revisi*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Ruslan, Rosady.2004. *Metode Penelitian Public Relations Dan Komunikasi*. Jakarta: Grafindo Persada
- Schau, 2003. *We Are We Post? Self-Presentation in Personal Web Space*, Journal of Consumer Research
- Sukanto, Soerjono. 2004. *Kamus sosiologi*, Jakarta: PT Raja Grafindo
- Ugi Hartati, Rahma. 2010. *Membaca Gaya Hidup dan Kapitalisme*, Jakarta: Graha Ilmu
- West, Richard Dan Lynn H. Turner. 2009. *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis Dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Salemba Humanika.

#### Sumber lain

Manajemen Mal SKA Pekanbaru

Wirman, Welly. 2012. Pengalaman komunikasi Dan Konsep Diri Perempuan Gemuk, Journal of Dialectics IJAD. Vol 2 No 1 Bandung: Pascasarjana Unpad.

<http://news.okezone.com/read/2013/01/09/337/743465/ini-suka-duka-jadi-satpam-wanitadiakses> tanggal 10 Februari 2016 pukul 20:00 WIB)

<http://news.okezone.com/read/2014/12/30/340/1085607/satpam-cantik-ini-raih-penghargaan-usai-tangkap> maling diakses tanggal 10 Februari 2016 pukul 20:00 WIB)